



HALLSTAHEM

# Tack Strandgården!

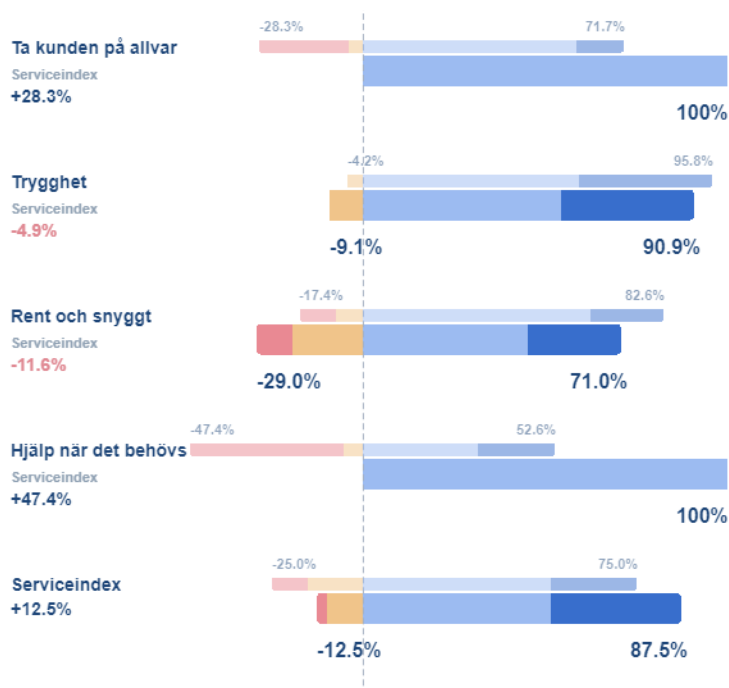
## Nu har vi gått igenom enkätsvaren och gjort en plan för 2021

**T**ACK alla ni som svarade på kundenkäten som vi skickade ut i höstas! Den ger oss ett bra underlag när vi nu ska förbättra vår service och husen ni bor i.

Enkätsvaren resulterar i statistik i form av ett serviceindex och ett produktindex. De visar oss vilka fastigheter som har utmaningar vi bör titta närmare på och ger oss ett kvitto på när de insatser vi gjort gett resultat i form av högre betyg och därmed nöjdare hyresgäster.

### SERVICEINDEX STRANDGÅRDEN

(sammanfattar upplevelsen av vår service, tillgänglighet, bemötande och information)



### RESULTATET DÄR DU BOR

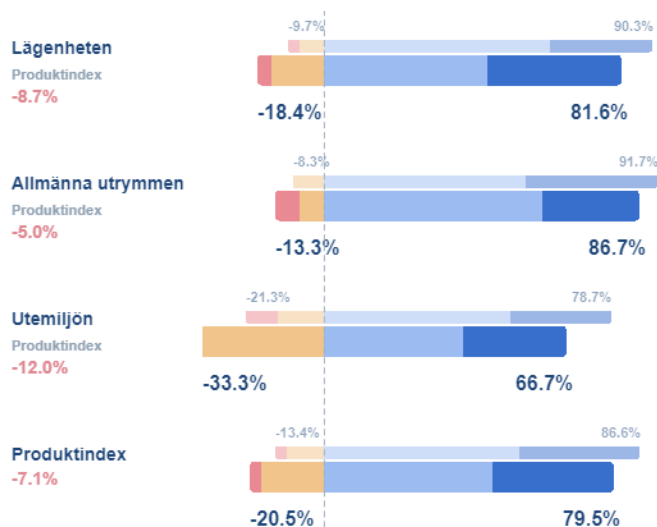
De blå staplarna nedan visar nöjd eller mycket nöjd, ju högre siffra desto bättre betyg. De gula och röda staplarna visar missnöjd eller mycket missnöjd. Tunn stapel är föregående mätning (2018). På nästa sida berättar vi om saker vi gjort i din närhet sedan förra mätningen, samt en del av det vi planerar att göra under 2021. Era synpunkter är värdefulla för oss när vi prioriterar och planerar vilka åtgärder vi ska genomföra i huset och i området.

### ÅTGÄRDER UNDER 2021

I slutet av varje år gör vi alltid en plan över investeringar och underhåll under kommande år. Det är viktigt att förstå att detta är just en plan. Inträffar oförutsedda saker, t ex vattenskadador eller annat som vi akut måste hantera och betala för, så behöver vi omprioritera. Därför kan det bli så att planerade insatser skjuts på nästkommande år.

### PRODUKTINDEX STRANDGÅRDEN

(sammanfattar upplevelsen av lägenheterna, de gemensamma utrymmena och utemiljön i bostadsområdet)



## DET VI GJORT OCH PLANERAR ATT GÖRA DÄR DU BOR

### RENT OCH SNYGGT

**2020:** Städningen sköts via kommunen.

**2021:** Invändigt ansvarar kommunen för planerade åtgärder och information om detta får ni från dem.

### UTEMILJÖN

**2020:** Vi har klippt ner och rensat bort buskar. Vi har också asfalterat om några ytor, bytt fasadpanel och målat om.

**2021:** Vi håller grönytorna snygga och prydliga.

### TRYGGHET

**2020:** Året har varit väldigt speciellt, och pandemin har begränsat vår tillgång till lokalerna. Vi har dock försökt åtgärda de brister i den mån det gått för att skapa trygghet, t ex med belysning.

**2021:** En del armaturer invändigt byts ut till LED-belysning.

### UNDERHÅLL

**2020/2021:** Vi har bytt ut del belysningsarmaturer till LED och kommer att fortsätta göra det.

### KÄLLSORTERING

**2020/2021:** Kommunens personal ansvarar för miljöboden här.

### INFORMATION / KUNDSERVICE

**2020:** Betygen på service, information, bemötande och tillgänglighet ligger på väldigt höga siffror, vilket är mycket glädjande för oss. Vi har infört ett system som möjliggör sms-utskick, vilket har blivit ett snabbt och effektivt sätt att nå ut med information. Kundtidningen Utsikten läses av 72 % av hyresgästerna och på Instagram har antalet följare stigit till över 1000 st. Vi har också under året infört en "Vanliga frågor" på webben där du snabbt och enkelt kan få svar på våra vanligaste frågor, utan att du behöver ringa oss.

**2021:** Många verkar sakna information om vad som händer i närområdet och i sin fastighet. Därför kommer vi ha en återkommande avsnitt i vår kundtidning kring vad som händer i ditt närområde. Vi ska också bli bättre på att informera grannar när något händer i en viss fastighet, t ex vid omfattande renovering (exempelvis en vattenskada) som i sin tur leder till spring i trapphuset av många olika hantverkare. Sådan information sker främst via trapphusinformation och sms. Vi kommer också att införa digital kontraktssignering.

**Frågor eller förslag på förbättringar? Hör av dig!**

George Bruggeman, Områdeschef

E-post: [george.bruggeman@hallstahem.se](mailto:george.bruggeman@hallstahem.se)

Tel: 0220-77 40 31



HALLSTAHEM